



**AKTIVITAS *HUMAN RELATIONS* KARYAWAN BANK PD. BPR SARIMADU
PUSAT BANGKINANG DALAM MELAYANI NASABAH**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, atau

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi**



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

HAPIZARNI
11143202862

UIN SUSKA RIAU

**JURUSAN KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2016**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.16 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-962223
Fax. 0761-962052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekarbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "**Aktivitas Human Relations Karyawan Bank PD. BPR Sarimadu Pusat Bangkinang dalam Melayani Nasabah**" yang ditulis oleh:

Nama : Hapizarni
NIM : 11143202862
Jurusan : Komunikasi

Telah dimunaqasahkan dalam sidang panitia ujian sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 21 Januari 2016

Sehingga skripsi ini dapat diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 25 Januari 2016

Dekan,

Fakultas Dakwah dan Komunikasi



Dr. Zaidul Azid, M.I.S

NIP. 19720429 200501 1 004

Panitia Sidang Munaqasah

Ketua / Penguji I

Sekretaris / Penguji II

Dr. H. Masrun, MA

NIP: 19770311 01101 1 002

Drs. H. Svaril Romli, M. Ag

NIP: 19570611 198803 1 001

Penguji III,

Penguji IV,

Mardiah Rubani, M.Si

NIP: 19790302 200701 2 023

Dr. Masduki, M.Ag

NIP: 19710612 199803 1 003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

AKTIVITAS HUMAN RELATIONS KARYAWAN BANK PD. BPR SARIMADU PUSAT BANGKINANG DALAM MELAYANI NASABAH

ABSTRAK

Nasabah sering mengalami kejenuhan dalam menerima proses pelayanan yang diberikan pihak bank, hal ini disebabkan karena kurangnya komunikasi secara lisan, sebagian nasabah merasa segan menyampaikan saran, pernyataan maupun kritik dari pelayanan yang diberikan pihak karyawan bank.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas *human relation* dalam melayani nasabah Bank PD. BPR Sarimadu Pusat Bangkinang yang dilakukan oleh *karyawan*. Dalam Penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi pada Bank PD.BPR Sarimadu Pusat Bangkinang sedangkan objek penelitiannya adalah aktivitas *Human relations* karyawan Bank PD.BPR Sarimadu Pusat Bangkinang dalam Melayani Nasabah.

Teori dasar yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *human relation* dan pelayanan prima (*service of excellent*) yang berkaitan dengan jasa layanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggan (nasabah) sehingga menjadikan nasabah merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar. Hubungan dengan pelanggan adalah suatu yang penting dalam menentukan kualitas jasa.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa indikator Kecepatan, Ketepatan, Keramahan dan Kenyamanan telah dilakukan oleh karyawan Bank PD. BPR Sarimadu Pusat Bangkinang dalam melakukan aktivitas *human relations* terhadap para nasabah telah dilakukan dengan cukup baik. Tapi setelah dilakukan penelitian didapat aktivitas *human relation* karyawan Bank PD. BPR Sarimadu Pusat Bangkinang melayani para nasabah cukup baik, hal ini disebabkan karena masih ada pendapat para nasabah yang kurang puas dengan *human relation* yang dilakukan karyawan Bank PD. BPR Sarimadu Pusat Bangkinang.

Kata Kunci: Aktivitas *Human Relation*, Karyawan, Melayani Nasabah

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HUMAN RELATIONS CUSTOMER SERVICE BANK PD. RB SARIMADU BANGKINANG CENTER TO FORM SERVICE

ABSTRACT

This research aims to know the Bank customer service form PD. BPR Sarimadu Bank Bangkinang Centre conducted by the Costumer service, in this study the author using qualitative methods. The author uses the technique of data collection by way of interviews, observation, and documentation on PD. BPR Sarimadu Bank Bangkinang Center while the object of his research Human relations customer service in shaping customer service.

Basic theory used in this research is the theory of the excellent service (service of excellent) relating to the services performed by the company in an attempt to give a sense of satisfaction and fosters trust parties customers (customers) so that makes the customer feel itself at stake or cared for properly and reasonable. The relationship with customers is an important part in determining the quality of services.

The results showed good service fast, comfortable and full of hospitality right from the Customer Service allows a company to strengthen the loyalty of the customers and clients of the PD. Sarimadu Center BPR Bank Bangkinang has felt the good stewardship of its service, such as our Customer service is fast, precise, leisure and hospitality given Customer Service to customers they've carried out properly and correctly as its work.

The study concluded that, the Human Relations Customer Service PD. BPR Sarimadu Bank Bangkinang Centre in shaping customer service Customer Service required must have the capability of serving the customer appropriately and quickly. Good service is fast, convenient and full hospitality right from the Customer Service allows a company to strengthen the loyalty of the customers and clients of the PD. Sarimadu Center BPR Bank Bangkinang has felt the good stewardship of its service, such as our Customer service is fast, precise, leisure and hospitality given Customer Service to customers they've carried out properly and correctly as its work.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim...

Puji beserta syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, yang diberikan kepada penulis. Shalawat beriringkan salam kita kirimkan kepada rosulah yakni baginda Rasulullah Muhammad SAW Pahlawan Islam yang telah mengantarkan umat nya kepada dunia yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Berkat ridho dan curahan kasih sayang orang tua penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Aktivitas *human relations* Karyawan Bank PD. BPR Sarimadu Pusat Bangkinang dalam Melayani Nasabah”. Adapun tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah untuk diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Komunikasi pada jurusan Komunikasi.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan yang diharapkan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan member saran, bimbingan dari pembaca, dosen, dan teman-teman yang sifatnya membangun demi kemajuan tulisan penulis di masa yang akan datang.

Pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan/dorongan dari semua pihak. Untuk itulah penulis memberikan sebuah penghargaan berupa ucapan terima kasih tersebut penulis tujuhan kepada yang terhormat:

1. Ayahanda H. Abbas dan Ibunda Hj. Sanimar (Alm), abang Adisman, kakak ipar Nurdiana, abang akmalul hidayat. S.PdI dan Susi Susanti. Amd, Syahriati, serta keponakan Padli Assidiqi dan Ziva Wafika yang telah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan semangat, motivasi seta member dalam segi apapun kepada penulis sehingga dapat mencapai gelar sarjana Ilmu komunikasi.

2. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami MA selaku Rektor UIN SUSKA Riau beserta kepada seluruh staf dan jajarannya yang telah memberikan izin penulis untuk menuntut ilmu selama berada di UIN SUSKA Riau hingga mencapai gelar sarjana.
3. Bapak Dr. Yasril Yazid, MIS selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi beserta seluruh staf dan jajarannya yang bersedia memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menuntut ilmu selama mengikuti perkuliahan.
4. Bapak Firdaus El Hadi, M. Soc. Sc selaku Ketua Jurusan Komunikasi.
5. Ibu Silawati, Dra, M.Pd Selaku Penasehat Akademis yang memberikan dukungan dan nasehat kepada penulis selama penulis berada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
6. Bapak Dr. Nurdin, MA selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. Ginda, M.Ag selaku Pembimbing II yang telah banyak membimbing, memberikan Motivasi, dan meluangkan waktunya dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah banyak memberikan ilmu dan nasehat kepada penulis serta jajaran Akademis, KABAG dan KASUBAG yang telah membantu penulis dalam pembuatan proses surat menyurat dan sebagainya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Bapak dan Ibu dosen penguji serta yang telah bersedia dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk memberikan kritikan dan saran kepada penulis demi kebaikan penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Ibu Devi Gustian SE yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian guna mendapatkan gelar sarjana.
10. Ibu Mayang Sari, SE dan Yeni Suryani, SE beserta jajarannya yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
11. Teman-teman Komunikasi khususnya lokal D dan konsentrasi *Publik Relations* angkatan 2011: Wahyuni Anggrenas S.I. Kom, Maisyara, Indra Wahyu Nadia, Ratih Purnama Sari, Yossi Musfirah, Heni Yunita, Alvina, Windri Novasari S.I.Kom, Amelia Maula, Qurotul Aini, Reni Elmiati, Deni Rochmawati, Ratna Vera terima kasih banyak atas dorongan dan semangat kalian.
12. Teman-teman KKN angkatan 2011 Sungai Apik Desa Kayu Ara Permai yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi.
13. Kepala Kantor Kementerian Lingkungan Hidup dan segenap Pegawainya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan PPL dan motivasinya untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
14. Teman-teman yang terbaik yang selalu mendampingi penulis dalam suka ataupun duka yaitu sosok yang baik Sahabat Nuraini dan Desmanurilas, yang telah memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

15. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Atas dukungan semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih. Semoga bantuan yang telah diberikan baik moril maupun materil mendapat balasan pahala dari Allah SWT, dan sebuah harapan dari penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca semua pada umumnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan, pengalaman dan pengetahuan penulis dalam proses pembuatan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat positif untuk perbaikan penulisan skripsi ini demi membangun kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih semoga Allah Yang Maha Esa berkenan membalas budi baik semua pihak yang telah membantu penulis selama ini.

Pekanbaru, Januari 2016

Penulis

Hapizarni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | x |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Penegasan Istilah | 5 |
| C. Rumusan Masalah | 7 |
| D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 8 |
| E. Sistematika Penulisan | 9 |
| BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR | |
| A. Kajian Teori | 11 |
| 1. Pengertian <i>Human relations</i> Secara Umum..... | 11 |
| 2. Pelayanan Prima(<i>Service of Excellence</i>)..... | 22 |
| 3. Teori Pelayanan..... | 27 |
| B. Kajian Terdahulu..... | 31 |
| C. Kerangka Pikir | 32 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian..... | 36 |
| B. Lokasi dan Penelitian | 36 |
| C. Subjek Dan Objek Penelitian | 37 |
| D. Sumber Data..... | 37 |
| E. Informan Penelitian..... | 37 |
| F. Teknik Penelitian | 38 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | |
|------------------------------|----|
| G. Validitas Data..... | 38 |
| H. Teknik Analisis Data..... | 39 |

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN BANK PD. BPR SARIMADU

| | |
|--|----|
| A. Sejarah Berdirinya PD. BPR Sarimadu Pusat Bangkinang..... | 40 |
| B. Visi dan Misi | 43 |
| C. Struktur Organisasi Bank PD.BPR Sariamadu Pusat Bangkinag | 50 |
| D. Ruang Lingkup Usaha PD.BPR Sariamadu | 51 |

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---------------------------|----|
| A. Hasil Penelitian | 56 |
| 1. Kecepatan | 58 |
| 2. Ketepatan | 67 |
| 3. Keramahan..... | 76 |
| 4. Kenyamanan | 84 |
| B. Pembahasan..... | 91 |
| 1. Kecepatan | 92 |
| 2. Ketepatan | 94 |
| 3. Keramahan..... | 95 |
| 4. Kenyamanan | 97 |

BAB VI HASIL PENUTUP

| | |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan | 101 |
| B. Saran..... | 102 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN